

## ***Cergy Internet SAS - Conditions Générales de Vente***

### **Article 1 : Définitions**

**Le fournisseur** : Le fournisseur désigne ci-après : la société Cergy Internet, RCS 528 815 046 Pontoise, SAS capital de 8 000 euros, 1 boulevard de l'Oise, 95030 Cergy Pontoise Cedex.

**L'installation du client** : L'installation du client désigne ci-après l'ensemble des installations et prestations mis à disposition du client ou hébergé pour le client. En particulier, l'installation du client désigne :

- les sites et applications créés et/ou hébergés par le fournisseur
- les serveurs et autres architectures conçus, loués et/ou hébergés par le fournisseur ;
- les noms de domaine et systèmes d'e-mail gérés pour le client par le fournisseur.

### **Article 2 : Garantie des développements**

Nous garantissons les développements que nous effectuons autour des produits "Open-source" ou sur mesure pour une période de 6 mois et ferons nos meilleurs efforts pour palier tout bogue trouvé pendant le développement et jusqu'à la fin de la période de garantie. Néanmoins nous ne sommes pas responsable pour la correction des bogues dans le code source d'origine et nous nous réservons le droit de facturer le client pour de telles interventions.

### **Article 3 : Formation et maintenance**

Nous proposons des prestations de formation et de maintenance sur toutes nos réalisations. Toute demande d'intervention du client, hors période de garantie ou contrat de maintenance ou dû à un manque de formation du client seront facturables.

### **Article 4 : Disponibilité de l'installation du client sur l'Internet**

Du fait des caractéristiques et limites de l'internet, le fournisseur ne peut en aucune manière être tenu responsable, des vitesses d'accès depuis d'autres sites quel que soit leur lieu, des ralentissements, des difficultés d'accès à l'installation du client. Le fournisseur ne peut pas non plus être tenu responsable du non-acheminement de courriers électroniques, articles de forum de discussion, du fait des mêmes limitations et caractéristiques de l'Internet.

Dans la limite des ressources sous son contrôle, le fournisseur fera ses meilleurs efforts afin d'assurer la disponibilité de l'installation du client sur l'internet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, hormis les plages de maintenance planifiées. En cas d'incident le service technique interviendra sous 4 heures dans les horaires normaux de bureau :

- Jours ouvrés (hors week-ends et jours fériés)
- Lundi à jeudi 09h00 – 18h00
- Vendredi 09h00 – 17h00

Afin de maintenir la qualité de nos services à titre préventif ou correctif, certaines actions nécessiteront une intervention pouvant générer une interruption de service. Le fournisseur sera tenu d'en informer le client avec un préavis minimum d'un (1) jour, si ces opérations préventives intervenaient hors de la plage horaire : 02h00 à 8h00 du matin (heure CET), ou plus d'une fois par mois, ou encore pour une durée supérieure à une heure.

### **Article 5 : Sécurité**

Les serveurs utilisés ou gérés par le fournisseur bénéficient des systèmes de sécurité mis en œuvre par le fournisseur qui sont : protection des locaux, sécurisation électrique (onduleur), et sécurité d'accès internet aux serveurs, par machine pare-feu (firewall). La mise à jour des données est contrôlée par mot de passe (FTP sécurisé). Cependant, le fournisseur ne consent aucune garantie, concernant l'aptitude du système de sécurité mis en place à rejeter toute forme de spam, piratage ou "hacking".

### **Article 6 : Le service après-vente**

Le client définira un Administrateur unique pour son installation qui sera le seul point de contact du client pour toute question de service après-vente. L'administrateur se verra attribué un code d'accès

au système de tickets du service après-vente. Toute intervention de service après-vente par e-mail, téléphone, chat ou autre canal synchrone, est réservée aux clients qui ont souscrit à une option comportant ce niveau de service.

#### **Article 7 : Responsabilités du fournisseur**

Le fournisseur fera ses meilleurs efforts pour assurer la fiabilité de la connexion Internet vers l'installation du client. A cet effet, il met en œuvre du matériel adapté ainsi que des liaisons suffisamment dimensionnées. La responsabilité du fournisseur ne saurait être engagée si l'installation client est indisponible pour des raisons de force majeure : défaillance de longue durée du réseau de distribution d'électricité ou communications, grèves, émeutes, guerres, tempêtes, tremblements de terre ou autres interventions devines.

En cas d'inaccessibilité du service due à des dysfonctionnements techniques du ressort du fournisseur ou de ses sous-traitants habituels, le fournisseur disposera de 48 heures ou deux jours ouvrés pour trouver une solution aux problèmes. Dans le cas où aucune solution ne serait trouvée dans ces délais, le client sera en droit de demander la résiliation du contrat.

Le fournisseur est responsable pour la sécurité, confidentialité, durée de conservation et disponibilité des données concernant ces clients (art. 131-13, 226-16, 17, 20, 22 du code pénal). A cet effet le fournisseur a fait une déclaration auprès du CNIL sous le numéro 1553609.

#### **Article 8 : Responsabilités du client**

Le client s'engage à ne pas diffuser de propos pornographiques, racistes, discriminatoires, incitant à un délit, à un crime ou au suicide. Le client s'engage à ne pas utiliser son installation afin de causer ou tenter de causer un quelconque dommage à un tiers, directement ou indirectement, par spam, piratage, hacking ou autre moyen. Le client s'engage à faire toute déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) lorsque c'est une obligation légale.

Afin de faciliter le contrôle du contenu du site, le client s'engage à inclure sur la page d'accueil du site, un lien vers le site du fournisseur et qui référence ce dernier en tant qu'hébergeur et/ou créateur du site.

#### **Article 9 : Conditions particulières**

Des conditions particulières peuvent être incluses dans le contrat signé avec le client.

#### **Article 10 : Durée et résiliation**

Sauf lorsque les conditions particulières spécifient une autre période, le présent contrat entrera en vigueur à partir de sa signature pour une durée initiale de douze (12) mois, puis se poursuivra par tacite reconduction, par période de trois (3) mois, sauf résiliation par lettre recommandée avec avis de réception, par l'une ou l'autre des parties et en respectant un préavis de trois (3) mois.

Les redevances pourront être modifiées par le fournisseur moyennant un préavis écrit de trois (3) mois avant la date de reconduction.

Le client ou le fournisseur peuvent résilier unilatéralement le contrat, à tout moment sous respect d'un préavis de trente (30) jours, en cas d'un manquement grave par l'une des parties à ses obligations qui n'aurait pas été corrigé sous huit (8) jours après avertissement en lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de non-paiement, avant l'échéance des factures ou en cas de tout manquement par le client à l'une quelconque des obligations listées en article 8 ou de toute autre obligation légale, le fournisseur peut résilier le présent contrat à tout moment, sans préavis avec effet immédiat.

Ces résiliations ne désengagent pas le client ou le fournisseur de leurs obligations contractuelles respectives et de toutes les sommes dues, majorées des intérêts frais et accessoires. Les redevances facturées restent en totalité acquises au fournisseur. En cas de coupure ou de désinstallation partielle

ou totale de l'installation du client en vue de résiliation du contrat pour des raisons visées ci-dessus le rétablissement du service sera facturé à un mois des prestations concernées plus les coûts réels de la remise en service au tarif habituel au jour du rétablissement.

Le fournisseur s'engage à conserver les données hébergées pendant un délai de trois (3) mois à compter de la résiliation du contrat, quelle qu'en ait été la cause, et à fournir une copie de ces données au client sur simple demande de sa part, ce service étant facturé à un mois des prestations concernées plus les coûts réels de copie. Le client s'oblige à sauvegarder ces données en parallèle par ses propres moyens. A l'issue de ce délai, les données ainsi que leurs sauvegardes seront détruites.

#### **Article 11 : Modalités de règlement**

Les prestations d'hébergement et de gestion sont payables d'avance à la réception de la facture. La non-réception d'une facture récurrente par email en raison de changement d'adresse, filtrage de spam ou toute autre cause ne dégage pas le client de l'obligation de payer sa facture à l'échéance.

Pour les prestations de développement un ou plusieurs paiements seront demandés suivant le volume et durée du travail à effectuer. En cas de désistement du client ces paiements resteront acquis au fournisseur. Les factures seront envoyées au client à l'adresse e-mail indiquée dans le bon de commande.

Les prestations récurrentes sont à payer par prélèvement bancaire. Les prestations non-récurrentes sont à payer par chèque, virement ou carte de paiement sur Internet.

#### **Article 12 : Intégralité de l'accord des parties**

Les présentes conditions générales, le bon de commande ou devis contresigné, plus les éventuelles conditions particulières, représentent l'intégralité de l'accord des parties concernant l'installation qui en est l'objet. Il remplace et annule tous les pourparlers, accords verbaux et/ou écrits entre les parties, préalables à sa signature.

#### **Article 13 : Litiges et plafonnement**

Le droit français est applicable au présent contrat. En cas de litige et de défaut d'accord amiable entre les parties, le Tribunal de Commerce de Paris sera seul compétent.

**LA RESPONSABILITE DU CLIENT OU DU FOURNISSEUR POUR L'ENSEMBLE DES DOMMAGES MATERIELS ET IMMATERIELS CONSECUTIFS A L'EXECUTION DE CE CONTRAT EST PLAFONNE AU MONTANT TOTAL DES FACTURATIONS DES TROIS MOIS PRECEDANT LA MISE EN CAUSE DU PARTIE CONCERNEE.**

Cergy,

Mise à jour le 22 décembre 2011

Mise à jour le 23 février 2011

Version original, le 07 décembre 2010